

DAFTAR PUSTAKA

- Agyapong, G.K. (2011). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and Management*. Vol. 6, No. 5; May 2011.
- Algifari. (2003). *Statistika Induktif Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. Yogyakarta : Akademi Manajemen Perusahaan
- Asri, Marwan. (1991). *Marketing*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN.
- Bei, Lien-Ti dan Yu-Ching Chiao. (2001). “An Integrated Model For Effect of Perceived Product, Perceived Service Quality, and Perceived Price Fairness on Consumer Satisfaction and Loyalty”. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, Provo*.
- Cannon, Joseph P., William D. Perreault Jr. dan Jerome McCarthy. 2008. Alih Bahasa : Diana Angelica dan Ria Cahyani. *Pemasaran Dasar-Dasar: Pendekatan Manajerial Global*. Buku 2. Edisi 16. Salemba Empat. Jakarta.
- Czepiel, J. A. (1990). Service encounters and service relationships: Implications for research. *Journal of Business Research*, 20: 13-21.
- Dwiyanto, Agus. (1995). *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta, Fisipol Universitas Gajah Mada.
- Faizah, N. Suryoko, S dan Saryadi. (2013). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen Restoran O-Mamamia Steak And Ice Cream Cabang Jati Semarang. *Diponegoro Journal Of Social And Politic*.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Irawan, H. (2003). *Sepuluh Prinsip Kepuasan konsumen*. Jakarta : Penerbit Elex Media Komputindo.
- Irawan, H. (2009). *Sepuluh Prinsip Kepuasan konsumen*. Jakarta : Penerbit Elex Media Komputindo.
- Jahanshahi et. al. (2011). Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*. Vol. 1 No. 7; [Special Issue –June 2011].

- Kurniasih, I. (2012). "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas konsumen Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahas 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume I Nomor 1 September 2012.
- Kotler, Phillip. (2000). *Manajemen Pemasaran* 1. Milenium ed. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, P dan Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi ketiga belas. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P dan Armstrong, G. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1 Edisi 8. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa; Teori dan Praktek*, Edisi Pertama, Jakarta : Salemba Empat.
- Mittal, V., & Kamakura, W.A. (2001). Satisfaction, Repurchase Intent, and Repurchase Behavior: Investigating the Moderating Effect of Customer Characteristics, *Journal of Marketing Research*, Vol. 38(1), 131-142.
- Noor, Juliansyah. (2012). *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta : Kencana Group.
- Nugroho, Bhuono Agung. (2005). *Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta : ANDI.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A. & Berry, Leonard L. (1988) "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of Retailing*. vol. 64(1), p. 12-40
- Rangkuti, Freddy. (2008). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Retna, D dan Sulistiono, A. (2013). "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen Pada Pdam Tirta Pakuan Kota Bogor". *Jurnal Online Mahasiswa Manajemen*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan.

- Rizan, M dan Andika, F.(2011). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen (Survei konsumen Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- Saladin, Djaslim. (2003). *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Bandung : Linda Karya.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Senthilkumar, V. (2012). A Study On The Effects Of Customer Service And Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty. *Namex International Journal of Management Research*. Vol. 2, Issue No. 2, July – December 2012.
- Situmorang, Syafrizal Helmi. (2010). *Analisis Data: Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press.
- Spreng, R.A., & Mackoy, R.D. (1996). An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. *Journal of Retailing*. 72(2), 201-14.
- Sugiyono. (2014), *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan Ketiga. Jakarta : Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Swastha, Basu. (2001). *Manajemen Penjualan*, Edisi 3, Cetakan ke 5. Yogyakarta :BPFE.
- Tjiptono, Fandy. (1995). *Strategi Pemasaran*. Jakarta : Penerbit Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F & Chandra, G. (2007). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yesenia dan Siregar, Edward. (2014). “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas konsumen Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan”. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*. Vol V, No 3. Institut Pertanian Bogor.